2024-03-25

**譯者**．**陳如月**

將醫學資訊定位為品牌的信任推動力

*最大化醫學資訊服務影響力的四個步驟。*

不斷發展的全球醫療環境給醫學資訊（medical information，簡稱MI）領導者帶來挑戰，病人的知識越來越豐富，要求越來越高，客戶需要更快、更有針對性的回應。作為醫藥品牌的深入互動的門戶，你的MI服務提供了一個關鍵的、先發制人的機會來設定期望，並提供建立對你的品牌和組織的信任所需的個人化深入互動體驗。

在全球健康環境中提供有效的客戶深入互動需要擴大視野，從傳統的將MI視為關鍵的法遵和法規活動的觀點擴展到產生洞察力的核心，即組織內的一項策略商務活動，無論是單獨還是與外包合作夥伴一起提供最佳的品牌影響。

為了優化MI服務的影響， 你的組織可能會考慮幾個關鍵因素：

1. **以客戶體驗為指導原則**

MI策略的有效利用需要製藥商採用全面的方法，包括內部利害關係人的投入以與業務優先事項對焦。無論是透過客製化內容的傳遞、使用具體的關鍵問題解決客戶詢問，還是進行有針對性的調查以獲得更深入的洞察，MI在實現這些目標方面發揮重要的作用。與傳統的客戶調查不同，傳統的客戶調查往往無法提供有意義的反饋，而MI可以透過在客戶互動中提出精確的問題來增強理解。目標不僅是提供答案，而且是創造有影響力的互動，給人留下持久的印象，將MI定位為通往品牌的閘口。

1. **敏捷對於滿足全球需求的重要性**

在全球提供MI解決方案時，擴展或縮小以滿足每個市場的需求是必要的。MI服務沒有「一體適用」的方法。每個組織都應該檢查他們的長期目標，並創造可擴展的解決方案以達成目標。由於在全球環境中對個人化、全渠道參與的需求不斷增加，越來越多的製藥公司正在外包其MI服務。為了建立強有力的合作夥伴關係，雙方必須就專案治理達成一致，以便為傳遞的活動提供結構並保持法規遵循。它應該促進協作和創新，並根據委託人及其客戶的需求不斷發展，從而實現目標。

1. **利用科技收集見解、創造卓越營運並提高成本效益**

創新的科技解決方案在增強MI服務傳遞、提高效率和增強人際互動方面發揮關鍵作用。目前支援AI應用的範例包括透過識別關鍵字以提高拜訪效率、為廣告代理商顯示相關資訊，以及分析客戶語氣以進行即時調整。轉錄工具減少客服人員在通話期間做筆記的需求。雖然優化定價在不斷演變，但廣泛的實施取決於確保仔細考慮產業法規，因為科技進步的速度快於法規的發展速度。

1. **客戶體驗和能耐交會點的品質**

熟練的MI合作夥伴對於將客戶洞察與業務策略對焦、提供結構良好且相關的策略投入是必要的。主動參與至關重要，MI合作夥伴帶頭討論趨勢並建議新的方向和典範實務。利用他們豐富的MI服務經驗和市場意識，真正具有策略意義的MI合作夥伴應該熟練地將洞察力應用於實現你的策略目標。

(資料來源：Pharmaceutical Executive)